

Risoluzione dei problemi relativi alla raccolta dei log di debug nell'endpoint sicuro per dispositivi Windows

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Premesse](#)

[Raccogli file di log di debug in Cisco Secure Endpoint per Windows](#)

[Versione 7.5.5 e precedente](#)

[Versione 8.0.1 e successive \(Cisco Secure Client\)](#)

Introduzione

In questo documento viene descritto come generare un file Debug Bundle da Cisco Secure Endpoint Connector su Windows.

Prerequisiti

Requisiti

Conoscenze richieste: Cisco Secure Endpoint Connector.

Componenti usati

Le informazioni di questo documento si applicano a:

- Microsoft Windows
- Cisco Secure Endpoint Connector per Windows:
 - Versione 7.x.x e successive (procedura nella versione 7.5.5 e successive)
 - Versione 8.x.x e successive (Cisco Secure Client; nella versione 8.0.1 e successive)

 Nota: le versioni da 7.5.6 a 8.0.0 non sono descritte nel presente documento. Se queste versioni sono in uso, verificare la correttezza del flusso di lavoro nella documentazione del prodotto o con Cisco TAC.

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

Premesse

Per i problemi di prestazioni di Cisco Secure Endpoint Connector sul sistema operativo Microsoft Windows, contattare il Cisco Technical Assistance Center (TAC). Un tecnico del supporto tecnico Cisco analizza i log disponibili nel file del pacchetto di debug per identificare la causa principale.

 Nota: Se la modalità Debug è attivata dal menu dell'icona sull'area di notifica, la modalità non viene mantenuta dopo un riavvio. Per mantenere l'impostazione durante il riavvio, abilitare la modalità di debug dalla configurazione dei criteri nella console dell'endpoint sicuro.

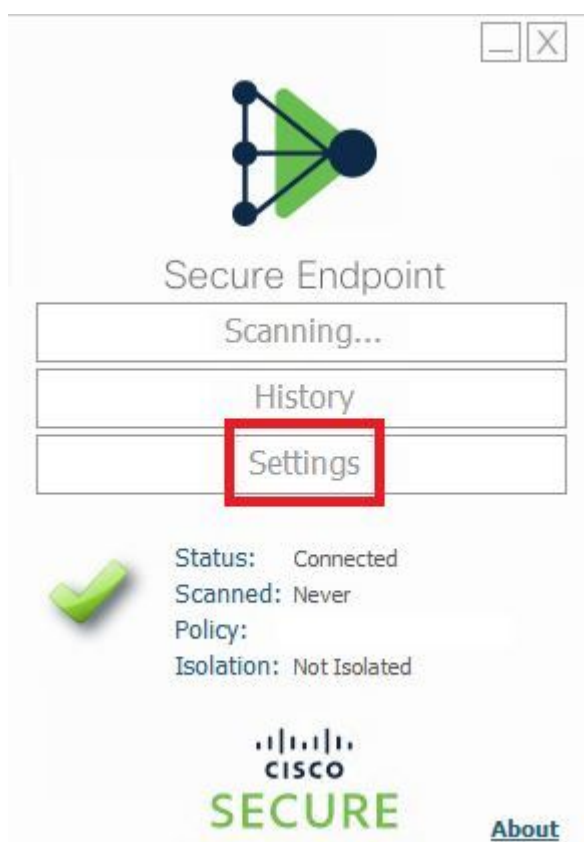
Raccolta dei file di registro di debug in Cisco Secure Endpoint per Windows

Versione 7.5.5 e precedente

Passaggio 1. Fare clic sull'icona Cisco Secure Endpoint sulla barra delle applicazioni, quindi fare clic su Open Cisco Secure Endpoint, come mostrato nell'immagine.



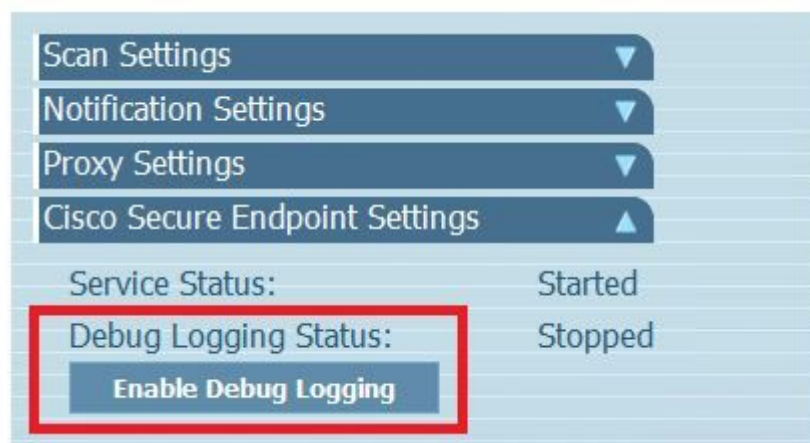
Passaggio 2. Fare clic su Settings (Impostazioni) in Secure Endpoint Connector, come mostrato nell'immagine.



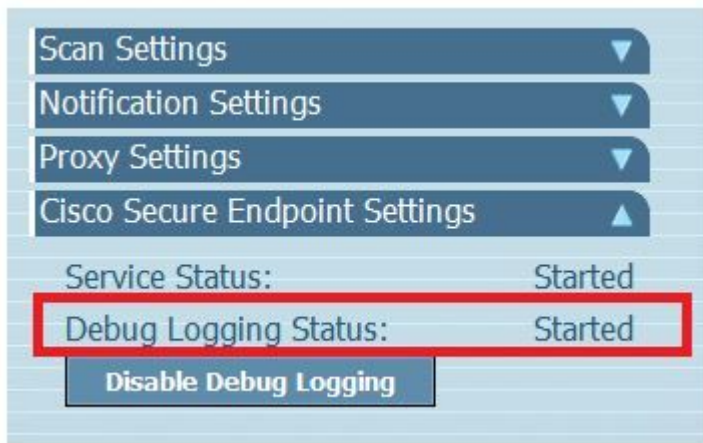
Passaggio 3. Scegliere Impostazioni > Impostazioni di Cisco Secure Endpoint Connector, come mostrato nell'immagine.



Passaggio 4. Fare clic su Enable Debug Logging (Abilita registrazione debug), come mostrato nell'immagine.

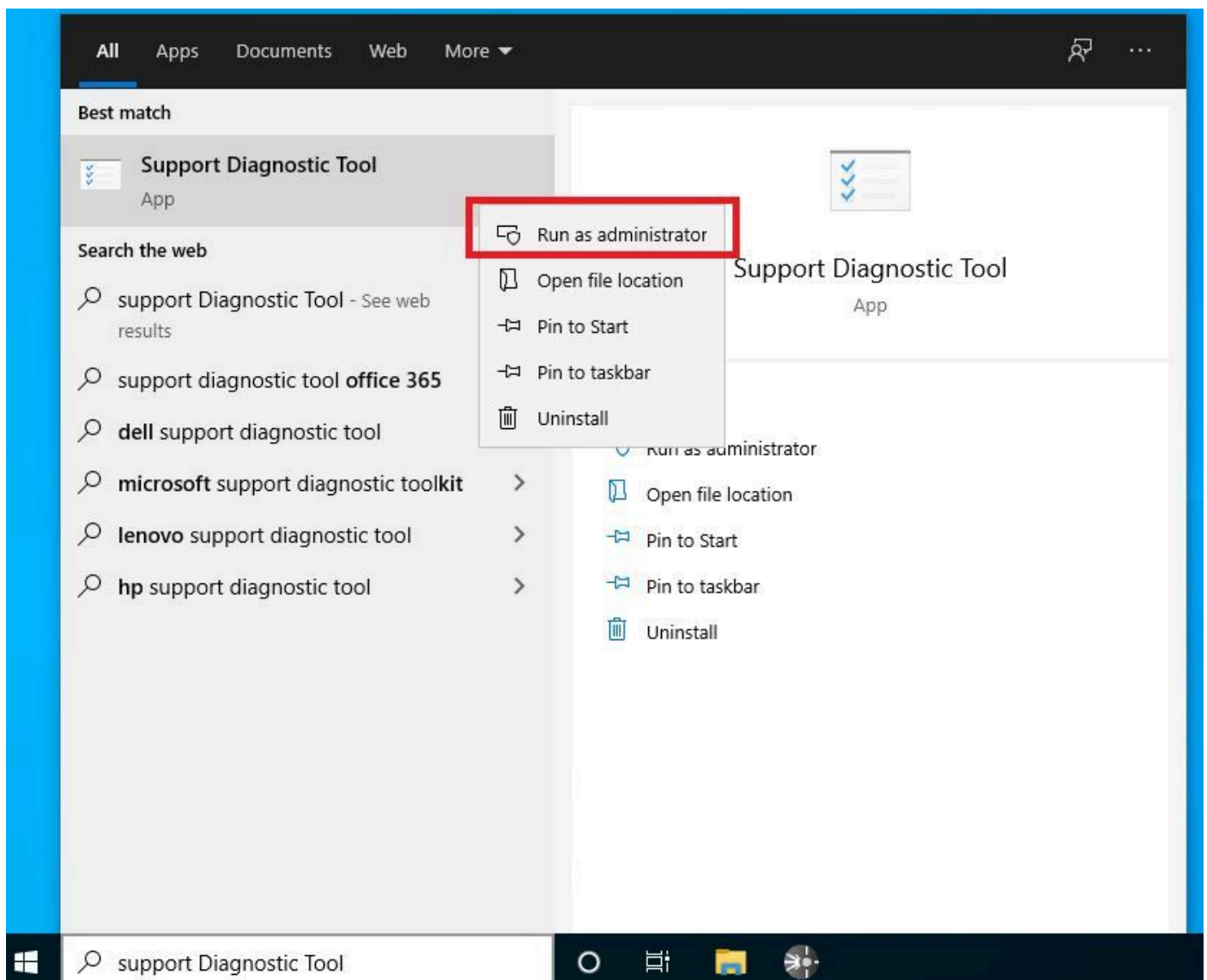


Passaggio 5. Il nome del pulsante cambia in Disabilita registrazione debug. La modalità di debug è ora attivata, come mostrato nell'immagine.



Passaggio 6. Ricreare il problema e lasciare in esecuzione il dispositivo per almeno 30 minuti.

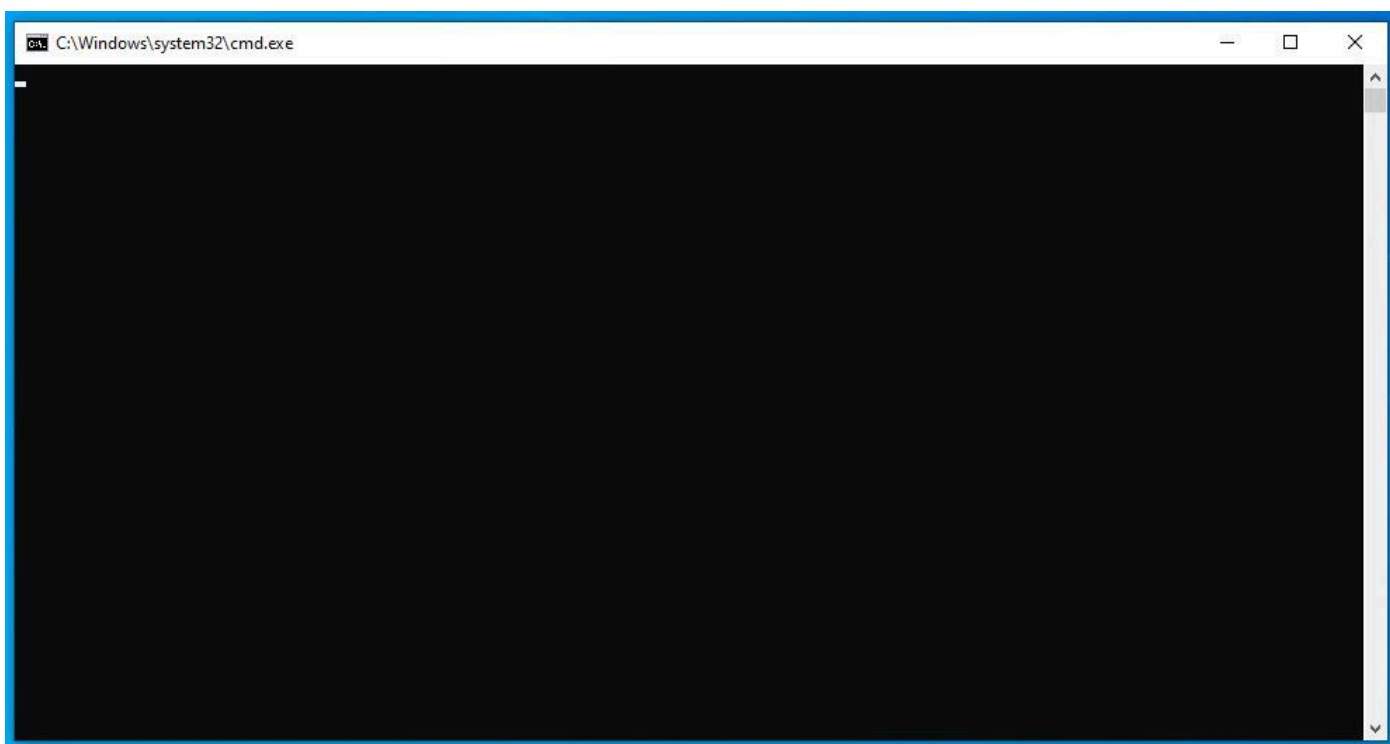
Passaggio 7. Dopo 30 minuti, aprire Windows Search e digitare Strumento di diagnostica supporto tecnico. Eseguire lo strumento con privilegi di amministratore, come mostrato nell'immagine.



 Nota: A partire dalla versione 7.5.5 di Secure Endpoint Connector, non è necessario un account Windows con privilegi di amministratore per aprire Strumento di diagnostica supporto tecnico e raccogliere i registri di debug. [Note release](#): "Strumento di diagnostica di supporto aggiornato in modo che non richieda privilegi elevati".

Passaggio 8. Viene visualizzata una schermata nera temporanea di Windows, come mostrato nell'immagine.

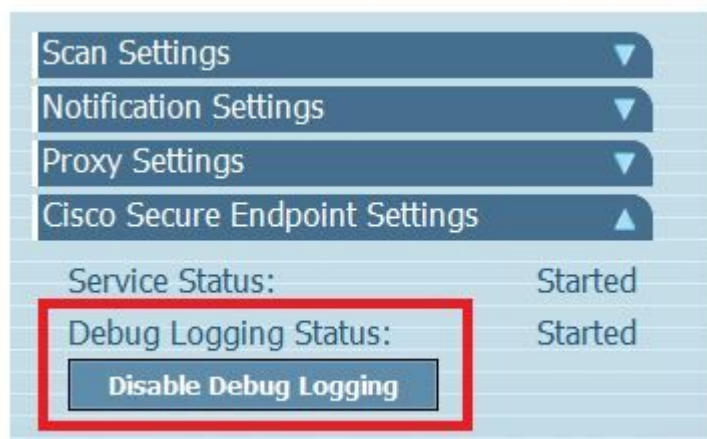
 Nota: Attendere qualche secondo la chiusura automatica della finestra nera.



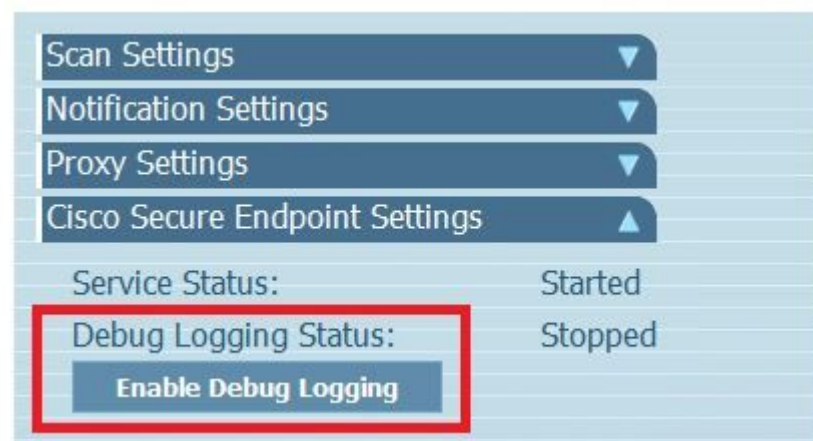
Passaggio 9. Dopo alcuni minuti, il file Debug Bundle viene visualizzato sul desktop, come mostrato nell'immagine.



Passaggio 10. Dopo aver generato il file del bundle di debug, è possibile disabilitare la modalità di debug. Selezionare il pulsante Disabilita registrazione debug, come mostrato nell'immagine.



Passaggio 11. Il nome del pulsante cambia in Abilita registrazione debug, come mostrato nell'immagine.



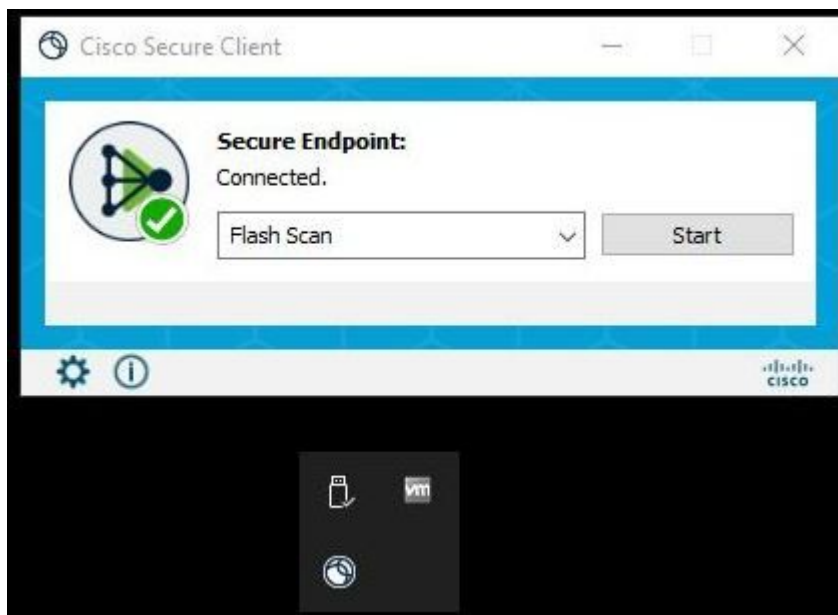
 Nota: La modalità di debug deve essere abilitata solo per raccogliere il file del pacchetto di debug. Se si attiva la modalità di debug per un periodo di tempo più lungo, lo spazio su disco potrebbe essere occupato.

Passaggio 12. Una volta raccolto il file del bundle di debug, caricarlo in [My Case in Cloud Apps](#).

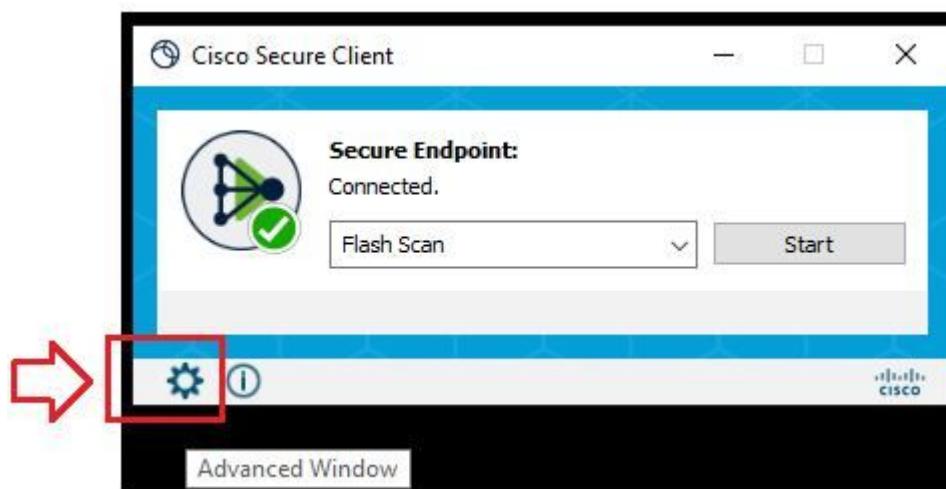
 Nota: Accertarsi di fare riferimento al numero della richiesta di assistenza.

Versione 8.0.1 e successive (Cisco Secure Client)

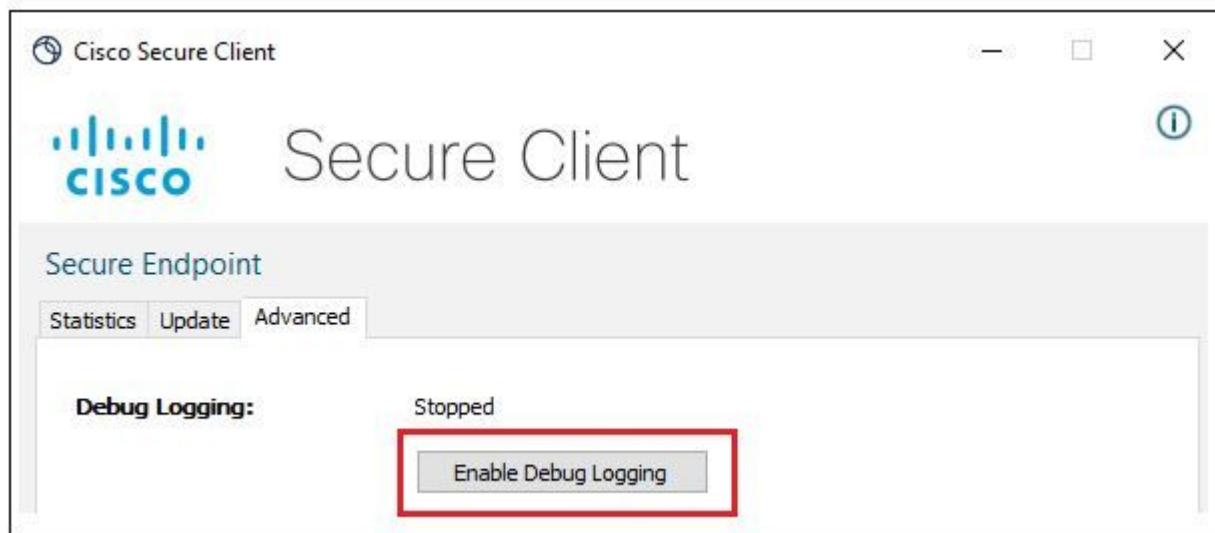
Passaggio 1. Fare clic sull'icona Cisco Secure Endpoint sulla barra delle applicazioni, come mostrato nell'immagine.



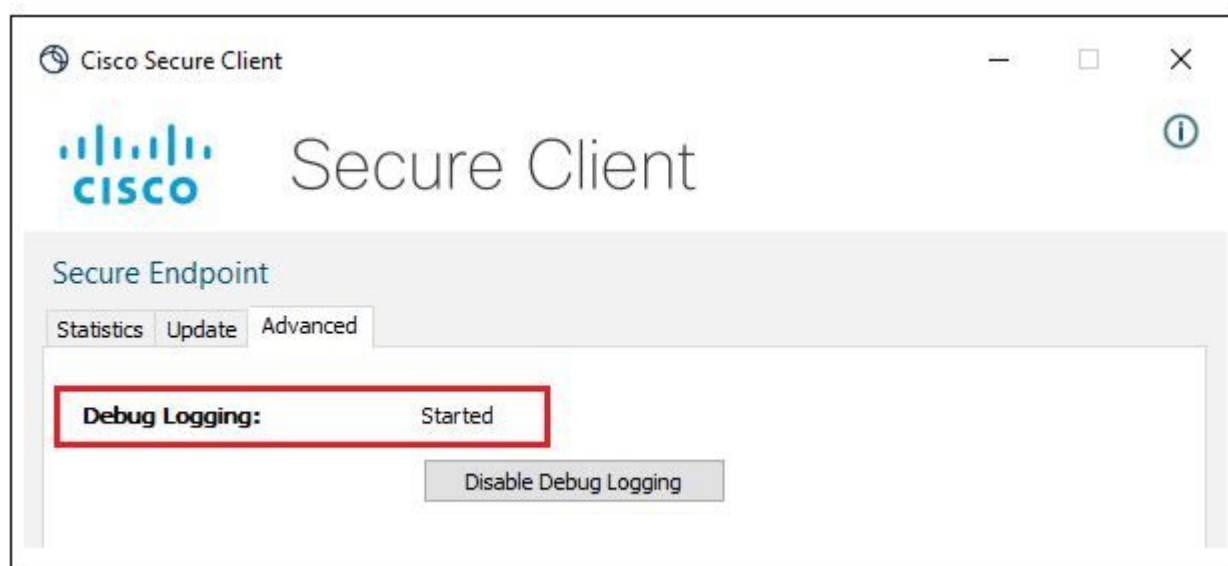
Passaggio 2. Fare clic su Advanced Window (Finestra avanzata) dal menu dell'icona sull'area di notifica in Secure Endpoint Connector, come mostrato nell'immagine.



Passaggio 3. Fare clic sulla scheda Avanzate e quindi su Abilita registrazione debug, come mostrato nell'immagine.



Passaggio 4. Il nome del pulsante per la registrazione del debug viene modificato in Avviato. La modalità di debug è ora attivata, come mostrato nell'immagine.

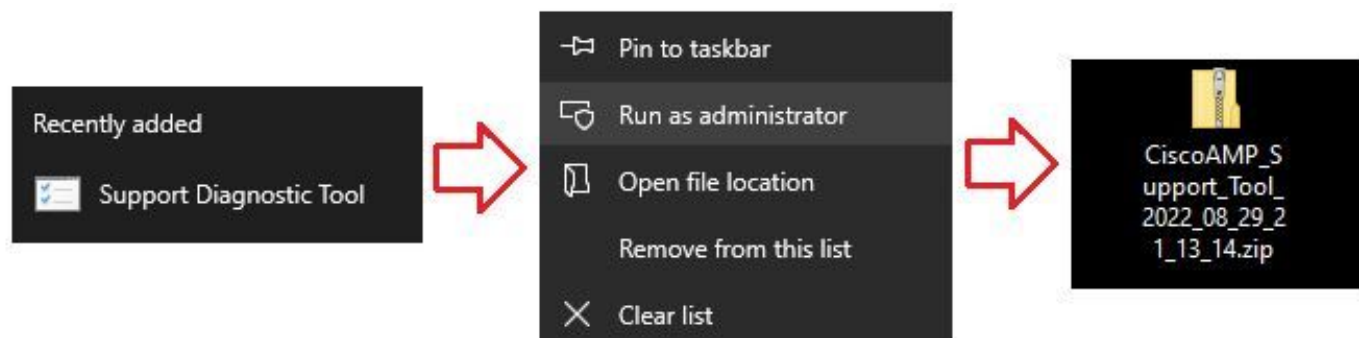


Passaggio 5. Ricreare il problema e lasciare in esecuzione il dispositivo per almeno 30 minuti.

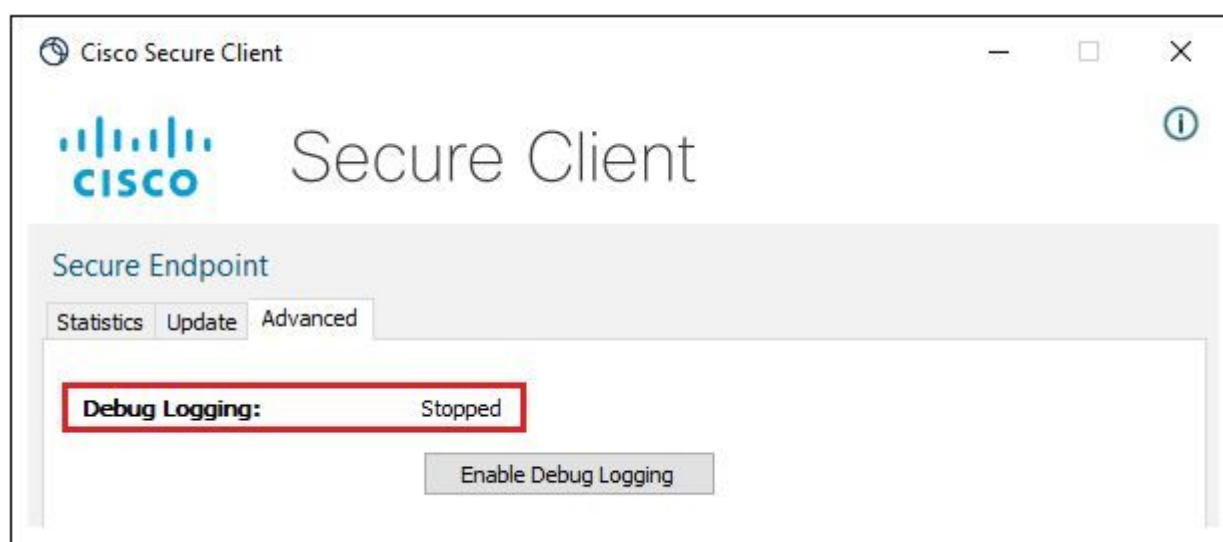
Passaggio 6. Aprire Windows Search e accedere a Strumento di diagnostica supporto tecnico.

Passaggio 7. Fare clic su Strumento di diagnostica supporto tecnico e quindi eseguirlo con privilegi di amministratore.

Passaggio 8. Dopo alcuni minuti, verificare che il file Debug Bundle venga visualizzato sul desktop, come mostrato nell'immagine.



Passaggio 9. Dopo aver generato il file del pacchetto di debug, è possibile disabilitare la modalità di debug. Fare clic su Disabilita registrazione debug.



 Nota: La modalità di debug deve essere abilitata solo per raccogliere il file del pacchetto di debug. Se si attiva la modalità di debug per un periodo di tempo più lungo, lo spazio su disco potrebbe essere occupato.

Passaggio 10. Una volta raccolto il file del bundle di debug, caricarlo in [My Case in Cloud Apps](#).

 Nota: Accertarsi di fare riferimento al numero della richiesta di assistenza.

Contenuto correlato

- [Note sulla release di Cisco Secure Endpoint Connector](#)
- [Documentazione di Cisco Secure Endpoint](#)
- [La mia causa nelle app cloud \(carica i file in una richiesta del servizio TAC\)](#)

Informazioni su questa traduzione

Cisco ha tradotto questo documento utilizzando una combinazione di tecnologie automatiche e umane per offrire ai nostri utenti in tutto il mondo contenuti di supporto nella propria lingua. Si noti che anche la migliore traduzione automatica non sarà mai accurata come quella fornita da un traduttore professionista. Cisco Systems, Inc. non si assume alcuna responsabilità per l'accuratezza di queste traduzioni e consiglia di consultare sempre il documento originale in inglese (disponibile al link fornito).